



| Par Marco Roy, coach d'affaires
à Étape 21, transformez vos défis en succès
Membre de l'International Coach
Federation (ICF) |

Un jeu pour tester l'importance de la communication

Assoyez-vous dos à dos avec un collègue avec une feuille blanche 8.5 x 11 et des crayons de couleur. Dites-lui précisément ce que vous voulez qu'il dessine sur sa feuille (formes, couleurs, endroits, grandeurs, etc.), et ce, sans qu'il pose de questions. De votre côté, dessinez ce qui correspond à vos directives sur votre propre feuille. Comparez.

Refaites maintenant l'exercice, mais cette fois, permettez à votre collègue de poser des questions sur votre dessin, avec le plus de précisions possible. Comparez de nouveau vos dessins.

Lequel des deux dessins de votre collègue ressemble le plus au vôtre?

Marco Roy est coach entrepreneurial, stimulateur d'idées et de concepts innovateurs. Il a fait plus de 12 000 visites de bureaux d'optique depuis les 15 dernières années. Il accompagne les entrepreneurs dans leurs défis, les amène à être de meilleurs leaders et les aide à créer des entreprises uniques. Il est également chroniqueur radio et entrepreneur.
etape21.com 418 977-9555

Communiquons différemment et efficacement!

Depuis toujours et dans tous les types d'entreprises, les défis de nature humaine sont de taille. Nous sommes plus de sept milliards d'humains sur cette belle planète et nous sommes tous différents. Cette réalité est bien claire pour tout le monde. Pourtant, je constate que comme entrepreneur, dirigeant ou coéquipier, vous croyez que ceux qui ne vous comprennent pas sont de mauvaise foi ou vous manquent de respect. Je suis vraiment désolé de briser votre beau rêve, mais ce n'est pas le cas. Pourquoi pensez-vous qu'il y a des milliers de livres, des centaines de formations, de conférences ou de CDs instructifs qui portent sur la communication?

On nous a appris à développer des compétences techniques souvent reliées à un métier, à un emploi ou à un sport. Mais notre mode de communication le plus utilisé ne nous est pas enseigné, particulièrement celui qui a le plus d'impact dans nos interactions : le langage corporel. Investissez dans l'apprentissage du langage des gestes et vous serez surpris! Si vous avez tendance à dire que les gens sont irrespectueux, posez-vous des questions. De quelle façon sont-ils irrespectueux? Avec qui? Veillez toujours à préciser votre pensée et vos perceptions.

Je vous illustre ici une situation qui se présente souvent pour vous aider à comprendre le langage des gestes. Un client arrive dans votre bureau et en quelques secondes, votre idée sur lui est faite, sans même lui avoir parlé. Sa démarche, son visage crispé, son regard fuyant, son dos courbé et ses pieds trainants vous amènent tout de suite à poser un jugement sur sa personne. Pourtant, appliquer le non-jugement est un pas vers la communication et l'ouverture de l'autre. Parfois aussi, les gens renvoient l'image qu'ils ont d'eux-mêmes sur l'autre. Soyez vigilant de ne pas le faire, c'est une question de respect.

Voici un exemple fréquent d'entretien entre une réceptionniste (R) et un client (C) :

C: Est-ce toujours long comme cela ici? Je n'ai pas juste cela à faire...

R: Je suis désolée. Assoyez-vous s'il vous plaît, cela ne devrait pas être long.

Dans ce type de situation, cherchez-vous à comprendre ce qu'il y a réellement derrière ce que la personne dit? Demeurez-vous respectueux envers des personnes qui ne le sont pas?

Voici le même exemple d'entretien, mais avec une approche communicative basée sur le non-jugement et l'ouverture :

C: Est-ce toujours long comme cela ici? Je n'ai pas juste cela à faire...

R: Est-ce que vous me dites cela à cause du retard de l'optométriste? (Cherchez à deviner la vraie raison de son impatience.)

C: Oui, un peu, mais c'est surtout que je dois aller chercher mon enfant avant 17 h et je vais être en retard.

R: J'entends que ce retard vous place dans une situation problématique. Puis-je vous proposer un autre rendez-vous demain ou avez-vous une solution alternative pour votre enfant?

C: Je n'ai pas d'autre option. Je préfère revenir demain.

R: Sans problème. Je vois que cette situation est embarrassante pour vous. Je vous fixe un autre rendez-vous.

Posez des questions, validez, confirmez... Vous constaterez que cela est fondamental à une bonne communication. Ainsi, les étapes essentielles d'une communication réussie sont les suivantes :

- Écoutez;
- Cherchez à comprendre ce que la personne voulait réellement dire;
- Validez ce que vous avez compris;
- Répondez avec précision. |